

El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por ADICAE Centrales - 29/09/2014 11:02

Muchas veces, cuando el consumidor tiene algún tipo de problema con su compañía eléctrica, telefónica, banco, etc., desconoce que las empresas tienen un departamento específico destinado a gestionar las quejas y reclamaciones y que vienen regulados por ley. Se trata de los Servicios de Atención al Cliente (SAC), que aparecen el Artículo 21 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y que deben recoger y dar respuesta a todas las reclamaciones que los consumidores deriven a la empresa en un plazo máximo de un mes (dos si se trata de una entidad financiera).

La ley garantiza al consumidor que pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro. Para ello, el cliente deberá presentar su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la empresa a través de los medios que le ofrezcan: por escrito, por email o por teléfono. La empresa deberá devolver al consumidor un justificante de su reclamación en papel o en otro tipo de soporte duradero. En caso de que se ofrezca una línea telefónica para este servicio, la línea no debe suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica (sin importe adicional que beneficie a la compañía). En su reclamación, el consumidor tendrá que aportar la siguiente información: datos identificativos del demandante y del establecimiento empresa demandada, descripción detallada de los hechos, especificación clara de lo que se reclama, y documentación de la compra o contratación del servicio y demás pruebas que se puedan añadir.

En cuanto a la información que deben aportar las empresas sobre el SAC, tienen obligación de proporcionar datos sobre la dirección postal, número de teléfono, número de fax o una dirección de correo electrónico para que el consumidor pueda hacer llegar sus reclamaciones desde cualquier lugar en donde resida.

Las compañías deben de dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de un mes (dos en el caso de los bancos) desde la presentación de la queja. En caso de que no se dé una respuesta o ésta no satisfaga al consumidor, podrá derivar su reclamación a los organismos supervisores o al Sistema Arbitral de Resolución de Conflictos, de los cuales la empresa también ofrecerá información al consumidor en los contratos comerciales.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/09/26/el-servicio-de-atencion-al-cliente-de-las-empresas-un-sistema-de-reclamacion-desconocido-por-los-consumidores/>

Re: El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por PUSETE75 - 07/10/2014 17:01

ADICAE Centrales escribió:

Muchas veces, cuando el consumidor tiene algún tipo de problema con su compañía eléctrica, telefónica, banco, etc., desconoce que las empresas tienen un departamento específico destinado a gestionar las quejas y reclamaciones y que vienen regulados por ley. Se trata de los Servicios de Atención al Cliente (SAC), que aparecen el Artículo 21 de la Ley General de Defensa de los

Consumidores y Usuarios, y que deben recoger y dar respuesta a todas las reclamaciones que los consumidores deriven a la empresa en un plazo máximo de un mes (dos si se trata de una entidad financiera).

La ley garantiza al consumidor que pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro. Para ello, el cliente deberá presentar su reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la empresa a través de los medios que le ofrezcan: por escrito, por email o por teléfono. La empresa deberá devolver al consumidor un justificante de su reclamación en papel o en otro tipo de soporte duradero. En caso de que se ofrezca una línea telefónica para este servicio, la línea no debe suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica (sin importe adicional que beneficie a la compañía). En su reclamación, el consumidor tendrá que aportar la siguiente información: datos identificativos del demandante y del establecimiento empresa demandada, descripción detallada de los hechos, especificación clara de lo que se reclama, y documentación de la compra o contratación del servicio y demás pruebas que se puedan añadir.

En cuanto a la información que deben aportar las empresas sobre el SAC, tienen obligación de proporcionar datos sobre la dirección postal, número de teléfono, número de fax o una dirección de correo electrónico para que el consumidor pueda hacer llegar sus reclamaciones desde cualquier lugar en donde resida.

Las compañías deben de dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de un mes (dos en el caso de los bancos) desde la presentación de la queja. En caso de que no se dé una respuesta o ésta no satisfaga al consumidor, podrá derivar su reclamación a los organismos supervisores o al Sistema Arbitral de Resolución de Conflictos, de los cuales la empresa también ofrecerá información al consumidor en los contratos comerciales.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/09/26/el-servicio-de-atencion-al-cliente-de-las-empresas-un-sistema-de-reclamacion-desconocido-por-los-consumidores/>

algunas de las cosas que comentas son en teoría, ya que muchas empresas contestan en un mes, pero posteriormente es el reclamante el que se debe buscar la vida para ir a una organización de consumidores a la junta arbitral...

Re: El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por Iarpeiro - 07/10/2014 17:09

PUSETE75 escribió:

algunas de las cosas que comentas son en teoría, ya que muchas empresas contestan en un mes, pero posteriormente es el reclamante el que se debe buscar la vida para ir a una organización de consumidores a la junta arbitral...

Con todos mis respetos los SAC no sirven para casi nada, podría llenar post y post de experiencias, ni siquiera presencialmente se dignan a contestarte, sin ir más lejos hace un año tuve un conflicto con la prestigiosa clinica dental vitaldent, cuyas protesis para mayores son una auténtica estafa, puse una reclamación en junio del 2013 y todavía no se han dignado a contestar, pero no a mí ni siquiera han

contestado al SERMAS, Servicio de Salud de la Comunidad de Madrid, a través del cual interpusé también reclamación, ni el colegio de Odólogos, ni la OMIC, ni la compañía de seguros etc.

Así que la alternativa que te dan es la vía judicial, pero visto como funciona la justicia y lo barata que sale, ajo y agua.

=====

Re: El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por PUSETE75 - 07/10/2014 17:13

larpeiro escribió:

PUSETE75 escribió:

algunas de las cosas que comentas son en teoría, ya que muchas empresas contestan en un mes, pero posteriormente es el reclamante el que se debe buscar la vida para ir a una organización de consumidores a la junta arbitral...

Con todos mis respetos los SAC no sirven para casi nada, podría llenar post y post de experiencias, ni siquiera presencialmente se dignan a contestarte, sin ir más lejos hace un año tuve un conflicto con la prestigiosa clínica dental vitaldent, cuyas prótesis para mayores son una auténtica estafa, puse una reclamación en junio del 2013 y todavía no se han dignado a contestar, pero no a mí ni siquiera han contestado al SERMAS, Servicio de Salud de la Comunidad de Madrid, a través del cual interpusé también reclamación, ni el colegio de Odólogos, ni la OMIC, ni la compañía de seguros etc.

Así que la alternativa que te dan es la vía judicial, pero visto como funciona la justicia y lo barata que sale, ajo y agua.

por mi experiencia funcionan para pequeñas cosas, para pedirte disculpas genéricas y esas cosas..para cosas importantes creo que es obligado proceder ante un organismo externo, que eso les hace mucha pupa.....

=====

Re: El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por ADICAE Centrales - 14/10/2014 10:30

¿Habéis puesto la reclamación por escrito, con copia y acuse de recibo (en el caso de enviarla por correo)? Una cosa es la Atención al Cliente y otra es el Servicio de Atención al Cliente, exclusivo para reclamaciones.

Si no han contestado a vuestra reclamación, podéis ir al organismo supervisor o a los entes externos. Si necesitáis ayuda, podéis pasaros por una de las sedes de ADICAE:

<http://adicae.net/localizacion-sedes.html>

=====

Re: El Servicio de Atención al Cliente de las empresas, un sistema de reclamación

Escrito por Iarpeiro - 15/10/2014 01:41

ADICAE Centrales escribió:

¿Habéis puesto la reclamación por escrito, con copia y acuse de recibo (en el caso de enviarla por correo)? Una cosa es la Atención al Cliente y otra es el Servicio de Atención al Cliente, exclusivo para reclamaciones.

Si no han contestado a vuestra reclamación, podéis ir al organismo supervisor o a los entes externos. Si necesitáis ayuda, podéis pasaros por una de las sedes de ADICAE:

<http://adicae.net/localizacion-sedes.html>

Pues la próxima semana quizás me acerque, antes os remitire un mail.

Gracias.

=====